



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Stephanie de Campos de Pina

julho | 2016



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

STEPHANIE DE CAMPOS DE PINA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

JULHO/2016

Ficha de Identificação

Nome: Stephanie de Campos de Pina

Número de Aluno: 1009420

E-mail: stepina@gmail.com

Licenciatura: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Local de Estágio: Novo Banco SA – Balcão São Mateus Viseu

Morada da Instituição: Avenida Emídio Navarro 99, 3500-127 Viseu

Contacto: 232426750

Tutor na Instituição: Jaime Costa

Grau Académico do Tutor na Instituição: Licenciado em Direito

Orientador de Estágio na ESTG-IPG: António Joaquim Pires Lourenço

Grau Académico do Orientador na ESTG-IPG: Mestre em Gestão

Duração do Estágio: 400 horas

Data de Início do Estágio: 25 de janeiro de 2016

Data de Conclusão do Estágio: 15 de abril de 2016

Agradecimentos

Expresso aqui os meus agradecimentos aos meus pais, pelo esforço que fizeram para que este sonho se tornasse realidade e ao meu irmão que, apesar de estar longe, sempre me apoiou e sempre esteve presente nesta etapa tão importante para mim.

Ao meu namorado agradeço o apoio e compreensão, a força e o amor incondicional que demonstrou em todos os momentos.

Agradeço também ao Novo Banco pela oportunidade que me foi dada e acima de tudo aos meus colegas do Balcão de São Mateus, em especial ao senhor Carlos Jorge pela paciência, apoio e orientação dada no estágio.

Ao professor António Joaquim Pires Lourenço agradeço a disponibilidade e atenção que demonstrou.

E por fim, agradeço às minhas amigas Paula Coutinho e Elmariza Fernandes que sempre me acompanharam durante o meu percurso académico.

Um muito obrigado a todos.

Plano de Estágio

O Plano de Estágio curricular foi definido pelo gerente do Balcão de São Mateus, meu tutor de estágio. Este plano incluiu as seguintes atividades:

- Apresentação das várias ferramentas e itinerários para o atendimento presencial e telefónico.
- Conhecimento e pesquisa dos principais produtos e serviços comercializados e a sua adequação a cada segmento.
- Apoio nos serviços de correio, economato e arquivo.
- Acompanhamento e apoio aos clientes do Novo Banco no acesso ao multibanco.
- Apoio nos serviços de caixa.
- Conferência de movimentos/depósitos.
- Contacto telefónico com os clientes do Novo Banco.
- Apoio no fecho da tesouraria.

Resumo

O estágio é parte integrante do programa curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto do Politécnico da Guarda.

É no estágio que podemos aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo dos anos de formação académica, sendo muitas vezes o primeiro contacto com o mercado de trabalho.

É onde se consegue ter a perceção do funcionamento da atividade profissional e ficar com uma visão mais alargada do mundo empresarial.

Este relatório tem como finalidade apresentar as atividades que foram desenvolvidas ao longo de quase 3 meses no Balcão do Novo Banco de São Mateus, em Viseu.

Assim, o presente relatório está dividido em 4 capítulos:

- No Capítulo I faz-se uma apresentação do Novo Banco, bem como do Balcão de São Mateus;
- No Capítulo II são apresentados alguns dos produtos do Novo Banco;
- No Capítulo III descrevem-se as atividades desenvolvidas no Balcão de São Mateus;
- No Capítulo IV faz-se uma análise comparativa de uma aplicação do Novo Banco em relação a aplicações da concorrência.

Palavras-chaves: Gestão, Competências e Novo Banco

Jell Classification: G01 (*Management*); G21 (*Banks; Other Depository Institutions*)

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	ii
Agradecimentos	iii
Plano de Estágio	iv
Resumo	v
Índice Geral	vi
Índice de Figuras	ix
Índice de Quadros.....	x
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Siglas e Abreviaturas	xi
Introdução.....	1
Capítulo I- O Novo Banco.....	2
1.1 Identificação do Novo Banco	3
1.2 História do Novo Banco	3
1.3 Missão.....	4
1.4 Valores	5
1.5 Estratégia	6
1.6 Logótipo.....	6
1.7 Presença Internacional	6
1.8 Princípios Orientadores para 2016.....	7
1.9 Objetivos.....	7
1.10 Canais de Distribuição	8
1.11 Canais de Comunicação	9
1.12 O Balcão de São Mateus	11

1.13	Organograma do Balcão de São Mateus	11
Capítulo II- Produtos do Novo Banco		13
2.1	Conta Serviço.....	14
2.1.1	Conta NB 100%	14
2.1.2	Conta NB 18.31	15
2.1.3	Conta NB 360°	16
2.1.4	Conta NB 100% <i>Gold/ Residentes (RE)</i>	16
2.2	Cartões Multibanco	17
2.2.1	Cartões de Débito	17
2.2.2	Cartões de Crédito	18
2.2.3	Cartões Pré-Pagos.....	18
2.3	Conta Poupança	19
2.3.1	Conta Poupança Programada.....	19
2.3.2	Poupança NB Júnior	19
2.3.3	Depósito a Prazo Crescente 18 meses	20
2.3.4	Depósito a Prazo NB Flexível	20
2.3.5	Conta Rendimento Mensal	21
2.4	Crédito	21
2.4.1	Crédito Habitação	22
2.4.2	Crédito Ordenado	22
2.4.3	Microcrédito	23
2.5	Seguros.....	24
2.5.1	Seguro GNB Casa.....	24
2.5.2	Seguro GNB <i>Dental Care</i>	25
2.5.3	Seguro GNB Dia-a-Dia	26
2.5.4	Seguro GNB Saúde.....	26

2.5.5	Seguro GNB Proteção Salário	27
2.5.6	Seguro GNB Auto	28
Capítulo III-Atividades Desenvolvidas		29
3.1	Contactos Telefónicos com Clientes e Atendimento Presencial.....	30
3.2	Organização de Documentos e Correio Interno.....	31
3.3	Requisição e Arquivo de Cheques	32
3.4	Contagem de Moedas.....	33
3.5	ATM.....	33
3.6	Depósitos Diretos.....	34
3.7	Alteração do <i>Merchandising</i>	35
3.8	Fecho de Tesouraria.....	36
3.9	Reuniões Semanais	36
Capítulo IV- Análise Comparativa de uma Aplicação do Novo Banco		37
Conclusão		43
Bibliografia.....		44
Anexos.....		45
Índice de Anexos		46

Índice de Figuras

Figura 1- Os 10 Mandamentos do Novo Banco	5
Figura 2- Presença Internacional	6
Figura 3- Princípios Orientadores para 2016.....	7
Figura 4- Objetivos do NB para 2016	8
Figura 5- Aplicação Mais Bem Cotada em Relação a Outros Bancos	10
Figura 6- Organograma	11
Figura 7- Cartão de Débito	17
Figura 8- Cartão de Crédito	18
Figura 9- Cartão Pré-Pago	19
Figura 10- Poupança NB Júnior	19
Figura 11- Depósitos a Prazo Crescente 18 Meses.....	20
Figura 12- Depósito a Prazo NB Flexível	21
Figura 13- Crédito Ordenado.....	23
Figura 14- Seguro GNB Casa.....	24
Figura 15- Seguro GNB Dia-a-Dia.....	26
Figura 16- Seguro GNB Proteção Salário	27
Figura 17- Seguro GNB Auto.....	28
Figuras 18- <i>Merchandising</i>	35

Índice de Quadros

Quadro 1-Conta Poupança Objetivo.....	39
Quadro 2- Conta Plano Programado.....	40
Quadro 3- Conta Rendimento Mensal	41
Quadro 4- Taxas TANB e TANL das Diferentes Instituições Bancárias.....	42

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Taxas TANB e TANL do Millennium BCP	39
Gráfico 2- Taxas TANB e TANL do Santander Totta	40
Gráfico 3- Taxas TANB e TANL do Novo Banco.....	41
Gráfico 4- Taxas TANB e TANB das Diferentes Instituições Bancárias	42

Índice de Siglas e Abreviaturas

ATM- *Automatic Teller Machine* (Rede Automática Multibanco)

BES-Banco Espírito Santo

CET 1-*Common Equity Tier 1*

CN-Cofre Noturno

CRM- *Customer Relationship Management* (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

DD-Depósito Direto

ESTG-Escola Superior de Tecnologia e Gestão

IBAN-*International Bank Account Number* (Número Internacional de Conta Bancária)

IPG- Instituto Politécnico da Guarda

NB-Novo Banco

NBnet- *Internet Banking*

NBapp- Aplicação do Novo Banco

NIB-Número de Identificação Bancária

PIN-*Personal Identification Number* (Número de Identificação Pessoal)

TANB-Taxa Anual Nominal Bruta

TANL-Taxa Anual Nominal Líquida

Introdução

O presente relatório tem como finalidade descrever as atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular da Licenciatura em Gestão.

Tive o privilégio de realizar o meu estágio curricular no Novo Banco, no Balcão de São Mateus, em Viseu.

O estágio foi iniciado no dia 25 de janeiro de 2016 e concluído a 15 de abril do mesmo ano. Ao longo destes meses tive a mais-valia de poder perceber o funcionamento da atividade profissional sempre com o intuito de aprofundar e ampliar os conhecimentos da atividade bancária.

Este relatório está dividido em 4 capítulos sendo que no primeiro capítulo é apresentado o Novo Banco (NB), dando a conhecer a sua história, a presença internacional, a missão, os valores e objetivos para o ano 2016, bem como o Balcão de São Mateus.

No segundo capítulo são apresentados alguns dos produtos que o Novo Banco tem para oferecer, como contas à ordem, contas a prazo, contas poupança e os cartões de débito e crédito e as suas vantagens.

No terceiro capítulo descrevem-se as atividades realizadas durante o período de estágio.

No quarto capítulo faz-se uma análise comparativa de uma aplicação do Novo Banco em relação a aplicações da concorrência.

Por fim apresenta-se uma breve conclusão e reflexão sobre o meu desempenho e aprendizagem na instituição.

Capítulo I- O Novo Banco

Capítulo I- O Novo Banco¹

Neste capítulo vou apresentar o Novo Banco (NB), onde faço referência à sua missão, valores, logótipo e objetivos para 2016 e posteriormente também faço uma breve apresentação do Balcão de São Mateus, em Viseu.

1.1 Identificação do Novo Banco

Denominação Social: Novo Banco, SA

Sede da instituição: Avenida da Liberdade nº 195, 1250-142 Lisboa

Capital Social: € 4.900.000.000,00

Data de Criação: 4 de agosto de 2014

Atividade: Outra intermediação monetária (CAE 64190 REV.3)

1.2 História do Novo Banco

Os acontecimentos dramáticos que atingiram o Grupo Espírito Santo e que antecederam a medida de resolução, bem como as sucessivas mudanças na equipa de gestão do Banco, afetaram gravemente a imagem e a credibilidade de uma instituição financeira centenária.

Neste cenário em que o Banco Espírito Santo se encontrava era necessário a injeção de milhões de euros para salvar o Banco.

¹ Os dados apresentados neste capítulo referentes ao Novo Banco foram obtidos das seguintes fontes: Novo Banco (2016a), Novo Banco (2016b) e intranet do NB.

Daí nasceu a 4 de agosto de 2014 o Novo Banco numa intervenção de emergência do Banco de Portugal para salvar os ativos bons do então falido BES.

O Novo Banco é uma instituição de referência no setor financeiro português, reconhecida pelos elevados padrões de qualidade de serviço e dinâmica comercial com que serve os seus Clientes.

Atuando de forma transversal em todas as áreas de prestação de serviços financeiros (Banca de Particulares, Banca de Empresas, Banca de Investimento, Gestão de Ativos, Seguros, entre outros), o Novo Banco assegura uma ampla cobertura das necessidades financeiras dos seus Clientes.

Em Portugal, o Novo Banco dispõe de uma rede de 596 balcões, 23 Centros de Empresa e de um dos mais inovadores sistemas de banca eletrónica. Dispõe ainda de uma alargada rede internacional, contando com presença física em mais de 20 países, o que lhe permite servir de forma mais abrangente os seus Clientes, nomeadamente as empresas exportadoras e a comunidade emigrante.

A posição de referência que o Novo Banco ocupa atualmente em Portugal foi obtida sobretudo através da competência, dedicação e experiência desenvolvidas pela sua equipa de mais de 6.000 colaboradores, constantemente focados em prestar o melhor serviço aos seus Cliente.

1.3 Missão

A missão de uma determinada instituição consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais para o desenvolvimento da sua atividade, deve inspirar mudança, ser de longo prazo, sucinta e perceptível (Oliveira, 2015).

A missão do Novo Banco é alinhar uma estratégia de reforço sustentado na posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus clientes e colaboradores, assegurando a manutenção de baixos níveis de risco e a maximização do valor dos ativos recebidos.

E, ainda, tem a preocupação permanente de contribuir, de forma cada vez mais aprofundada e pró-ativa, para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

1.4 Valores

Os valores são princípios que guiam a organização, representam crenças e são demonstrados através de comportamentos dos membros da organização (Oliveira, 2015).

No Novo Banco os valores são: “É para si que vamos manter tudo o que o levou a ser nosso cliente, elevando os valores que já conhece: dedicação, experiência e competência”.

Estes valores estão referenciados nos 10 Mandamentos (Figura 1).

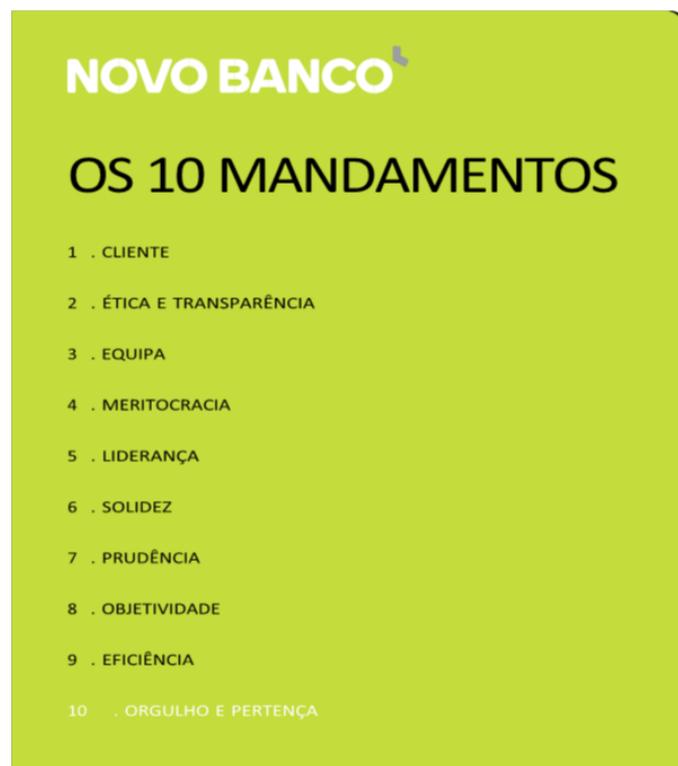


Figura 1- Os 10 Mandamentos do Novo Banco

Fonte: Intranet do NB

1.5 Estratégia

O Grupo Novo Banco tem como principal eixo de desenvolvimento e de diferenciação estratégica a prestação de serviços caracterizados pela excelência e pela permanente orientação para as necessidades de cada cliente, independentemente de se tratar de clientes particulares, empresariais ou institucionais.

1.6 Logótipo

O símbolo surgiu da reinterpretação das asas da borboleta que simbolizou a transformação e a capacidade de renovação. Numa ótica da matemática, traduz o elevar do compromisso da equipa Novo Banco ao desafio de voltar a ocupar a posição de liderança que o mercado sempre lhe reconheceu.

1.7 Presença Internacional

Através de subsidiárias, associadas, sucursais e escritórios de representação, o Novo Banco tem uma vasta plataforma internacional.

A internacionalização das empresas nacionais, a crescente interdependência das economias e as importantes comunidades de cidadãos portugueses estabelecidos em vários continentes, têm sido a base para a presença internacional do Grupo como se pode ver na Figura 2.



Figura 2- Presença Internacional

Fonte: Novo Banco (2016b)

1.8 Princípios Orientadores para 2016

Os princípios orientadores do Novo Banco para 2016 são apresentados na figura 3.

O Novo Banco, um banco...

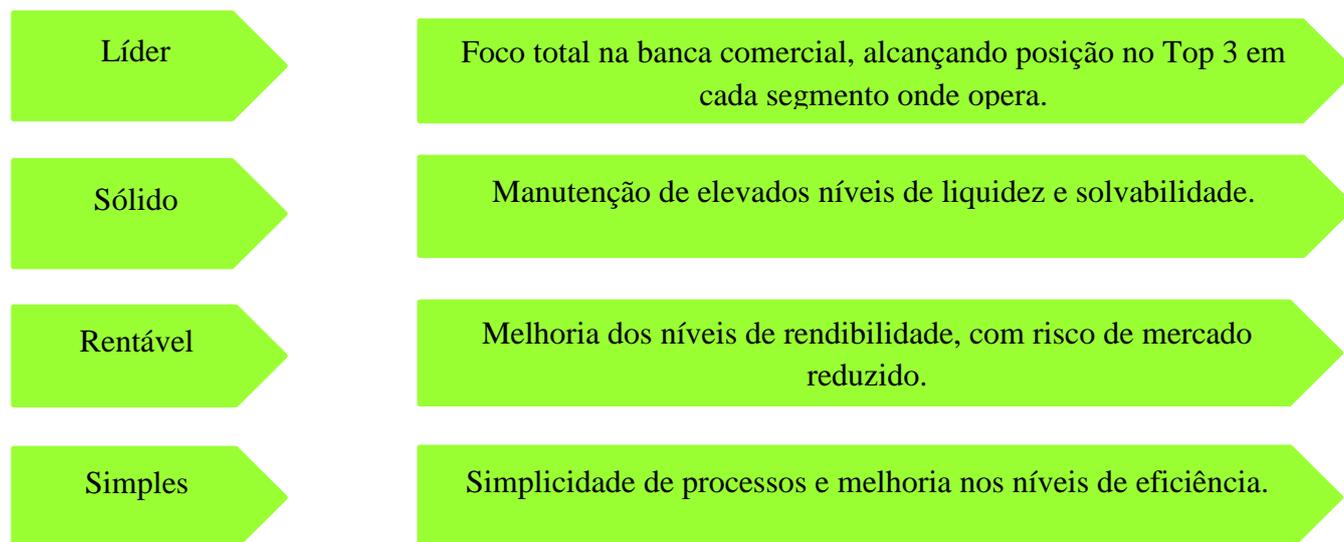


Figura 3- Princípios Orientadores para 2016

Fonte: Novo Banco (2016b)

1.9 Objetivos

Os objetivos são metas que se pretendem alcançar, situações que a empresa deseja alcançar futuramente, alvos que se selecionam e procuram alcançar dentro de um prazo pré-estabelecido, aplicando os recursos disponíveis. Os objetivos são quantificados, precisos, rigorosos e limitados no tempo (Oliveira, 2015).

Os objetivos do Grupo Novo Banco para 2016 podem ser visualizados na Figura 4.



Figura 4- Objetivos do NB para 2016

Fonte: Novo Banco (2016b)

1.10 Canais de Distribuição

A capacidade de distribuição é um dos fatores fundamentais para o posicionamento competitivo do Banco.

Para além da presença física em todo o território nacional, o Grupo Novo Banco tem desenvolvido uma abordagem multicanal na sua relação com os clientes, em particular através da *Internet*, tendo o número de clientes que utilizam frequentemente o *Internet Banking* – NBnet – consolidando a posição de liderança no *Internet Banking* em Portugal.

Esta abordagem multicanal tem vindo a ser progressivamente aprofundada e alargada através, por exemplo, da implementação de um sistema de *Customer Relationship Management* (CRM) que assegura a integração entre os diferentes canais de interação com os clientes, bem como o progressivo recurso à desmaterialização de processos.

1.11 Canais de Comunicação

O Novo Banco disponibiliza aos seus clientes diversos canais de comunicação e de acesso ao Banco que lhes permite estar em permanente contacto, recorrendo às mais recentes tecnologias:

- **NBapp (smartphone):** serviço desenvolvido especificamente para a utilização através de *Smartphones Android* ou *iOS (iPhone)* e com acesso a diversas consultas e operações bancárias.

A NBapp *smartphone* é o canal que mais cresce (em utilização) no Banco e disponibiliza um leque de opções adequadas à utilização móvel, acessíveis a qualquer hora, onde quer que o Cliente esteja.

- **NBapp (tablet):** Aplicação desenvolvida para tirar o máximo partido das potencialidades de *tablets Android* e *iPad*. Uma solução inovadora e profundamente diferenciada da restante oferta disponível no mercado nacional e internacional.

Destacam-se neste contexto: a forma como é facilitada a submissão de operações, a possibilidade de seleção de opções favoritas ou as opções de parametrização da página inicial, dando preferências às necessidades dos clientes, entre outras possibilidades que o serviço oferece.

- **NBdirecto:** serviço de atendimento telefónico que permite fazer operações bancárias e obter aconselhamento sobre produtos. O NBdirecto disponibiliza um conjunto de linhas adaptado ao perfil de cada Cliente: NBdirecto Internacional, NBdirecto Boas-Vindas, NB *Private Phone*, Linha NB 360°, Linha Informativa e NBdirecto Seguros.

- **NBcall:** serviço de envio de mensagem através do NBnet que permite ao Cliente contactar com o Banco sem qualquer custo: “**envie-nos uma mensagem e ligamos-lhe diretamente**”.
- **NBchat:** serviço de “*chat*” online: “**fale connosco**”.

Na Figura 5 faz-se uma comparação da aplicação do NBnet do NB com a de dois Bancos concorrentes.

App mais bem cotada
Apple Store
e Google Play

App	Apple Store	Google Play
NOVO BANCO	4,7	4,3
Banco B	3,5	4,3
Banco C	3,6	4,2

Figura 5- Aplicação Mais Bem Cotada em Relação a Outros Bancos

Fonte: Novo Banco (2016b)

1.12 O Balcão de São Mateus

O Balcão de São Mateus situa-se na avenida Emídio Navarro em Viseu, um ponto estratégico, pois está próximo do local onde se realiza a feira semanal e próximo da Escola Secundária Emídio Navarro.

No distrito de Viseu existem cerca de dezanove Balcões do Novo Banco.

1.13 Organograma do Balcão de São Mateus

O Balcão de São Mateus é constituído por 5 elementos, cuja estrutura pode ser representada pelo organograma que consta na Figura 6.

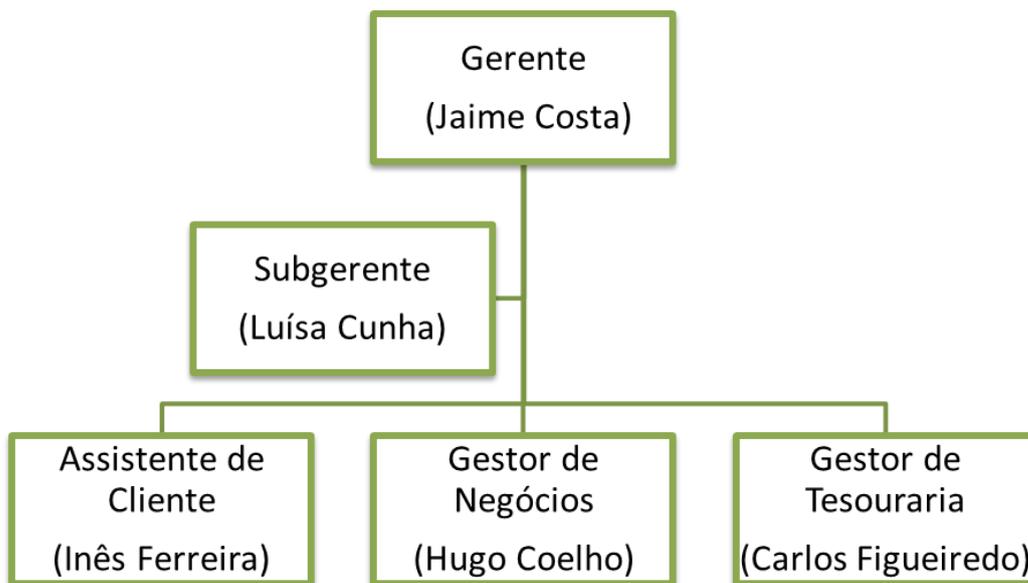


Figura 6- Organograma

Fonte: Elaboração Própria

- **Gerente:** tem como função planejar e controlar todas as atividades do balcão, motivar e incentivar os restantes colaboradores para que todos juntos consigam obter bons resultados. Está sob responsabilidade do gerente atender os clientes em caso de problemas ou dúvidas sobre a conta.
- **Subgerente:** sempre que o gerente se encontra ausente é da responsabilidade do subgerente assegurar e tomar todas as decisões como se fosse o gerente a tomá-las. É responsável pelo desenvolvimento comercial do Balcão e desempenha também o papel de comercial ao nível da venda de produtos e serviços financeiros.
- **Assistente de Clientes:** tem com função saber ouvir e perceber de imediato as necessidades de cada cliente para poder atuar de uma forma eficaz e pró-ativa na resolução de problemas/pedidos. Esclarece dúvidas que possam surgir aos clientes. Sempre que necessário é da sua responsabilidade recolher e atualizar os dados de cada cliente.
- **Gestor de Negócios:** O Gestor de Negócios tem a responsabilidade total da atividade empresarial do balcão, isto é, a sua função passa pelo acompanhamento das pequenas e médias empresas, bem como a captação de novas empresas para alargar a sua carteira de negócios. Um gestor desta natureza tem o dever de identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco creditício e a consequente avaliação dos resultados comerciais dos clientes.
- **Tesoureiro:** é a pessoa que atende a maioria dos clientes e tem como função efetuar depósitos, levantamentos, transferências, conferir assinaturas, fechar e abrir a caixa, bem como a contagem e a confirmação dos valores dos depósitos diretos. A nível comercial, sempre que tem oportunidade, apresenta os produtos e serviços que o Banco comercializa, pois a caixa é um lugar privilegiado onde se pode criar e gerir oportunidades únicas de negócio.

Capítulo II- Produtos do Novo Banco

Capítulo II- Produtos do Novo Banco²

Este capítulo tem como função apresentar os produtos que o NB tem para oferecer aos seus clientes.

2.1 Conta Serviço

Para a gestão do seu dia-a-dia financeiro, o NB tem várias contas à ordem, com características diferenciadas. Este tipo de conta pode ser movimentada sempre que se quiser e em qualquer momento sem qualquer preocupação ou penalização.

2.1.1 Conta NB 100%

Esta conta tem uma série de vantagens, com por exemplo:

- Conta que rende juros.
- Dois cartões NB Débito com anuidades gratuitas.
- Dois cartões de crédito NB Verde, também com anuidades gratuitas, para poder fazer compras a crédito.
- Dois cartões NB pré-pagos ideais para mesadas e semanadas ou compras na internet. Pode fazer pagamentos, levantamentos e carregamentos de telemóvel de forma simples, rápida e segura.
- Pagamentos automáticos de despesas mensais (água, luz, gás, telefone, telemóvel e internet), entre outros.

² Os dados apresentados neste capítulo referentes aos Produtos do Novo Banco foram obtidos das seguintes fontes: Novo Banco (2016a), Novo Banco (2016b) e intranet do NB.

- Crédito ordenado, caso domicilie o seu ordenado, poderá mediante aprovação comercial, antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de €10.000 na sua conta NB 100% sob a forma de Descoberto (no caso de não utilização, nada lhe será cobrado). Esta oferta está disponível para ordenados ou pensões domiciliados a partir de €485.

Para ter todas estas vantagens a um custo de €0 basta apenas domiciliar o ordenado a partir de €500 e fazer pelo menos €50 de compras por mês. Ter dois ou mais débitos diretos como água, luz ou gás e ainda uma conta poupança programada NB com entrega mensal.

E ainda, no caso de ser reformado, domiciliar a pensão a partir de €250. Caso contrário a conta NB tem um custo de €4,49/mês (mais imposto de selo). O montante mínimo de abertura desta conta é de €250.

2.1.2 Conta NB 18.31

Qualquer que seja o seu ordenado a conta NB 18.31 é a conta certa para os dias que correm, porque é feita a pensar em si e também no ambiente. Esta conta é destinada a quem está a iniciar a sua vida ativa, ou seja, com idade entre os 18 e 31 anos. Esta conta proporciona:

- Dois Cartões de Débito com anuidades gratuitas, para movimentar a conta à ordem com toda a conveniência.
- Dois Cartões pré-pagos NB com anuidades gratuitas, ideais para compras na internet.
- Consulta de extratos sempre que quiser e a qualquer hora, através do NBnet.
- Operações no NBnet e NBdireto gratuitas tais como transferências nacionais, pagamentos de serviços, entre outras.
- Um Cartão de Crédito NB Verde gratuito para o titular do cartão.

Para ter direito às vantagens desta conta é necessário fazer movimentos uma vez por mês no valor de pelo menos €50 em compras com os cartões do Novo Banco e ainda a utilização dos canais diretos com um mínimo de um login por mês.

2.1.3 Conta NB 360°

A conta NB 360° tem tudo para não ter de se preocupar com a gestão do seu dia-a-dia. Além das vantagens financeiras, tem descontos em soluções de proteção e segurança, bem como um completo serviço de assistência médica e técnica, disponível 24h/dia.

As vantagens da conta NB 360° são:

- Dois cartões de débito com oferta das anuidades.
- Dois cartões de crédito NB *Gold*.
- Oferta do 1º livro de cheques.
- Operações NBnet e NBdireto gratuitas tais como transferências nacionais, pagamentos de serviços e carregamentos de telemóveis.
- Descontos vitalícios até aos 10% nos seguros de saúde, automóvel e casa, bem como a redução de 25% no preço do aluguer de cofres.
- Programa top *miles*. O cliente ao aderir a este programa acumula milhas que podem ser trocadas por passagens aéreas ou por estadias em hotéis e pousadas.

2.1.4 Conta NB 100% *Gold/ Residentes (RE)*

A conta NB 100% *Gold/RE* é uma conta à ordem, destinada exclusivamente para portugueses residentes no estrangeiro. Para abertura desta conta são necessários no mínimo €250. Esta conta tem:

- Dois cartões de débito e crédito gratuitos.
- Oferta do 1º livro de cheques.
- Serviço de assistência médica.

- Descontos em seguros NB casa e auto.
- Acesso ao programa top *miles* (ao aderir a este programa, o cliente acumula 2 milhas por cada €1 de compras a crédito realizadas com o seu cartão NB *Gold American Express*. As milhas podem ser trocadas por passagens aéreas, estadias em hotéis ou pousadas).
- Possibilidade de ter um gestor de conta para acompanhar a sua vida financeira tal como se estivesse em Portugal.

2.2 Cartões Multibanco

O Novo Banco tem diversos cartões multibanco adaptados às necessidades de cada cliente.

2.2.1 Cartões de Débito

O cartão de débito (Figura 7) está sempre associado a uma conta de depósito à ordem. É um dos meios de pagamento mais usado para movimentar a conta à ordem.

Este cartão permite efetuar levantamentos de numerário, pagamentos de bens e serviços, transferências bancárias, entre outras operações.

Sempre que o cliente efetue um pagamento com o cartão, o saldo da conta de depósito à ordem a que está associado diminui no valor correspondente ao pagamento.



Figura 7- Cartão de Débito

Fonte: Intranet do NB

2.2.2 Cartões de Crédito

O cartão de crédito (Figura 8) é um cartão que tem associada uma conta cartão que permite efetuar levantamentos de numerário. Porém as operações não se refletem de imediato na conta de depósito à ordem, mas sim numa conta autónoma designada por conta cartão.

Quando é utilizado este cartão o cliente está na prática a contratar um crédito. Este crédito é reembolsado mais tarde, numa data previamente acordada entre o cliente e a instituição de crédito.

Se nessa data o cliente não pagar a totalidade do montante em dívida, fica sujeito ao pagamento de juros. O cartão de crédito tem ainda associado um limite máximo de crédito (*plafond*).

Figura 8- Cartão de Crédito

Fonte: Intranet do NB



2.2.3 Cartões Pré-Pagos

O cartão pré-pago (Figura 9) permite fazer compras em mais de 24 milhões de estabelecimentos comerciais ligados à rede visa em todo o mundo e levantar dinheiro em mais de 800 mil *Automatic Teller Machine* (ATM) em todo mundo (só a pedido da empresa é que esta funcionalidade é disponibilizada).

O cartão vai pronto a ser utilizado, contudo, para utilizá-lo é sempre necessário carregá-lo previamente.

Funciona com o Número de Identificação Pessoal (PIN) e o dinheiro está sempre protegido em caso de perda ou roubo, pois basta em tal caso informar o serviço de apoio

ao cliente que está ao dispor 24h por dia, 7 dias por semana ou então no portal de utilizador efetuar o cancelamento do cartão.



Figura 9- Cartão Pré-Pago

Fonte: Intranet do NB

2.3 Conta Poupança

2.3.1 Conta Poupança Programada

A conta Poupança Programa foi pensada para poupar e rentabilizar o dinheiro no prazo de 5 anos. Esta conta admite entregas mensais ou pontuais a partir de €10 até €2.000, num máximo de €24.000/ano.

Tem a possibilidade de alterar ou até cancelar o valor das entregas a qualquer momento. Os juros são pagos semestralmente e capitalizáveis na conta poupança, ou seja, acumulando ao capital que já está a render.

O cliente pode movimentar esta conta sempre que necessário, mas sempre que isso aconteça terá uma penalização nos juros incidentes sobre o capital movimentado.

2.3.2 Poupança NB Júnior

A conta Poupança NB Júnior (Figura 10) é destinada a crianças até aos 12 anos e tem as mesmas características da conta poupança programada (Anexo 1).



Figura 10- Poupança NB Júnior

Fonte: Intranet do NB

2.3.3 Depósito a Prazo Crescente 18 meses

Este depósito a prazo (Figura 11) foi pensado para ter uma remuneração crescente a cada semestre, sendo o montante mínimo de abertura de €1.000 com a duração de 18 meses.

Não são permitidos reforços, ou seja, o montante da constituição não pode ser alterado. É possível mobilização antecipada, total ou parcial, em qualquer momento, com penalização total dos juros vencidos e não pagos. O capital inicial investido é garantido em qualquer momento.



Figura 11- Depósitos a Prazo Crescente 18 Meses

Fonte: Intranet do NB

2.3.4 Depósito a Prazo NB Flexível

Este depósito a prazo (Figura 12) tem a duração de um ano, sendo o pagamento dos juros no final do contrato. Caso o cliente queira movimentar antecipadamente algum montante, é-lhe permitido até 25 % do valor inicial do contrato sem qualquer penalização dos juros. Para que não haja penalização é preciso que:

- O saldo do depósito não seja inferior a 75 % do valor inicial do contrato;

- Na data de vencimento o saldo da conta seja igual ao saldo inicial do contrato.

**Não nos poupamos
por quem poupa.**



Figura 12- Depósito a Prazo NB Flexível

Fonte: Intranet do NB

2.3.5 Conta Rendimento Mensal

A conta rendimento mensal é destinada a pessoas singulares, residentes e não residentes. O pagamento de juros é mensal e o montante mínimo de constituição é de €1.000. O prazo desta aplicação é de 360 dias.

Não são permitidos reforços. Admite a possibilidade de mobilização em qualquer momento com penalização dos juros pagos sobre o montante mobilizado. O capital inicial investido é garantido em qualquer momento e é creditado na conta de Depósito à ordem associada.

2.4 Crédito

O crédito não é nada mais do que uma modalidade de empréstimo de dinheiro. Trata-se de um produto financeiro de cedência de capital a empresas ou particulares, assente, entre outras coisas, na confiança.

Os créditos que tiveram mais destaque nos 3 meses de estágio foram o crédito habitação (Anexo 2) e o crédito ordenado (Anexo 3) com as respetivas campanhas “**fixe a taxa e esqueça**” e “**e se sobrar mês no final do ordenado?**”.

2.4.1 Crédito Habitação

O Novo Banco tem à sua disposição um crédito habitação onde não precisa de se preocupar com as prestações que sobem e descem, o NB tem opção de taxa fixa, ou seja, de ter a mesma prestação durante o prazo escolhido.

A ambição para 2016 no que diz respeito ao crédito habitação é:

- Alcançar uma quota de mercado de 11%.
- Atingir uma produção de 570 milhões de euros.

Segundo o guia de crédito habitação, de 15 de março de 2016 consultado através da intranet do Novo Banco, em relação à concorrência nomeadamente, o Santander Totta, a Caixa Geral de Depósitos e o Millennium BCP, a posição do NB é a seguinte:

- Oferta da taxa fixa (é a mais competitiva do mercado até 5 anos).
- *Spreads* a partir de 1,5% (considerado o melhor *spread* do mercado).
- A bonificação por envolvimento financeiro (0,4%) torna o *spread* do segmento 360° um dos mais competitivos do mercado.

2.4.2 Crédito Ordenado

Para aqueles meses em que o ordenado não é suficiente para prever os imprevistos o NB tem como solução o crédito ordenado (Figura 13), isto é, permite antecipar o ordenado na sua conta NB100% ou Conta NB360° (entre €500 e €10.000).

Algumas das vantagens do crédito ordenado são:

- Adesão simples, rápida e sem custos.
- Solução de crédito para prever despesas extraordinárias
- Montante flexível (o limite evolui consoante o ordenado).
- Sem comissões, apenas se pagam juros sobre o montante utilizado.



Figura 13- Crédito Ordenado

Fonte: Intranet do NB

2.4.3 Microcrédito

O microcrédito é um pequeno empréstimo destinado a apoiar as pessoas que, não tendo acesso ao crédito bancário tradicional, pretendem implementar uma atividade económica de modo a criarem o seu próprio posto de trabalho, tornando-se assim empreendedores.

Além de permitir o apoio a projetos de autoemprego/iniciativas empresariais através de disponibilização de meios financeiros necessários à sua implementação em tempo útil, o microcrédito permite que os seus beneficiários se possam integrar profissionalmente, esperando-se, assim, que consigam obter rendimento suficiente para assegurar a sua subsistência e das suas famílias.

Quem pode beneficiar do microcrédito?

- Micro empreendedores com projetos selecionados e encaminhados pelos gestores de microcrédito e/ou redes sociais;
- Particulares, empresários em nome individual e microempresas;
- Residentes e não residentes.

O montante de financiamento varia entre os €250 e os €12.500. Os prazos estabelecidos pelo NB são de 3 meses a 4 anos, sendo reembolsado em prestações constantes, iguais e sucessivas de capital e imposto de selo sobre os juros.

O primeiro reembolso é feito após a data do contrato, ou após o final do período de carência quando aplicável; é permitido o reembolso antecipado do capital na sua totalidade ou parcial sem penalizações.

2.5 Seguros

2.5.1 Seguro GNB Casa

O Seguro Casa (Figura 14) é um seguro multirrisco para cobrir os riscos associados à casa. Com diferentes fórmulas associadas, desde a mais simples à mais completa sem que se necessite de declarar capitais, estando estes sempre atualizados (Anexo 4).



Figura 14- Seguro GNB Casa

Fonte: Intranet do NB

Este seguro proporciona ao cliente algumas vantagens, tais como:

- **Simplicidade**

Indicação do número de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de capitais, sem obrigar à atualização dos valores da casa e recheio, os limites e franquias são simples, fixados em euros. O pagamento é efetuado por débito direto na conta à ordem.

- **Transparência**

No momento da subscrição é entregue toda a documentação que permite saber tudo sobre o seguro casa. Em caso de sinistro não tem surpresas quanto a exclusões, pois tudo se processa de forma simples e ainda o pagamento das despesas é feito até ao limite estabelecido para as garantias do seguro, deduzindo a franquia correspondente.

- **Rapidez**

Facilidade de contacto em caso de sinistro, por telefone disponível 24h por dia e rapidez no esclarecimento de dúvidas no processo de sinistro.

- **Qualidade**

Quatro fórmulas de qualidade só com as coberturas que precisa em vez da tradicional listagem de coberturas e opções.

Cobertura inédita que garante, no caso de privação de uso do local seguro, o pagamento das prestações de crédito habitação durante 3 meses e até um máximo de €3.000.

2.5.2 Seguro GNB *Dental Care*

O Seguro *Dental Care* é exclusivamente dedicado à medicina dentária. Esta solução inovadora garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em

Portugal como em Espanha, com preços muito vantajosos e ainda, uma comparticipação das suas despesas (Anexo 5).

Este seguro permite consultas de rotina, consultas de urgências, destarizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos sem qualquer custo.

2.5.3 Seguro GNB Dia-a-Dia

O Seguro Dia-a-Dia (Figura 15) é um seguro com garantia nos acidentes do dia-a-dia, totalmente inovador, com a maior cobertura do mercado e uma série de vantagens, que não só dão resposta à situação, como garantem o equilíbrio do seu quotidiano após o acidente (Anexo 6).

Este seguro cobre quedas, queimaduras, cortes, assaltos, problemas com anestésias, cirurgias, tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões e num acidente de viação ainda garante a cobertura do condutor, peão ou ciclista responsável.



Figura 15- Seguro GNB Dia-a-Dia

Fonte: Intranet do NB

2.5.4 Seguro GNB Saúde

O Seguro de Saúde dá acesso a um sistema de saúde que se destina à comparticipação das despesas médicas. Com um cartão de saúde personalizado tem acesso a uma ampla

rede de prestadores de serviços com os melhores médicos, hospitais e centros de diagnósticos, em todo o país e também no estrangeiro.

Com este seguro os clientes do NB podem usufruir das seguintes vantagens:

- Um seguro anual renovável e sem limites de permanência, se subscrito antes dos 55 anos;
- Total liberdade de escolha de médico ou hospital, dentro e fora da rede;
- Subscrição imediata, sem necessidade de exames médicos;
- Assistência médica 24 horas por dia, médico, ambulância e medicamentos ao domicílio;

2.5.5 Seguro GNB Proteção Salário

O Seguro Proteção Salário (Figura 16) é um seguro inovador que faz todo o sentido nos dias de hoje uma vez que cobre o desemprego involuntário, incapacidades temporárias e ainda hospitalizações.

Para fazer a subscrição do seguro não tem de entregar nenhuma documentação específica. O pagamento do prémio é feito por débito em conta e os sinistros podem ser participados rápida e comodamente pelo telefone.



Figura 16- Seguro GNB Proteção Salário

Fonte: Intranet do NB

2.5.6 Seguro GNB Auto

O Seguro Auto (Figura 17) é um seguro simples, com um preço competitivo e que ainda premeia os bons condutores (Anexo 7).



Figura 17- Seguro GNB Auto

Fonte: Intranet do NB

Capítulo III-Atividades Desenvolvidas

Capítulo III- Atividades Desenvolvidas

Neste capítulo serão apresentadas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, no Balcão de São Mateus.

Muitas das atividades descritas no plano de estágio consistiram no acompanhamento dos colaboradores nas diversas tarefas do quotidiano.

No meu primeiro dia de estágio conheci as instalações do Balcão de São Mateus do Novo Banco, bem como os meus colegas de trabalho. Reuni com o gerente para definir o plano de estágio e estabelecer alguns objetivos para a primeira semana de estágio, tais como a realização e receção de chamadas telefónicas e o preenchimento de depósitos diretos.

Mais tarde fui encaminhada para a zona da caixa/tesouraria onde pude observar os meus colegas e alguns processos de funcionamento de tarefas a desenvolver como forma de integração.

No terceiro dia de estágio foi-me atribuído um número de operador e também uma palavra-chave para poder aceder ao sistema informático do Novo Banco. O acesso permitido era bastante reduzido, uma vez que o perfil de estagiária não permite a consulta de toda a informação do Banco.

3.1 Contactos Telefónicos com Clientes e Atendimento Presencial

O atendimento telefónico é o meio de comunicação mais utilizado pelo Banco e deve transmitir uma imagem profissional. Este deve ser feito de uma forma simpática e amável porque deste modo transmite ao cliente segurança e assim, torna-se mais fácil chegar ao cliente.

Como referi anteriormente esta tarefa foi a que desempenhei logo na primeira semana. Os meus colegas explicaram-me que para atender as chamadas telefónicas deveria identificar a instituição, o Balcão, quem está ao telefone e ainda perguntar no que

poderia ser útil (Exemplo: “Novo Banco em São Mateus bom dia/boa tarde fala Stephanie Pina em que posso ser útil?”).

Quando conseguia ajudar, explicava de uma forma clara e amável o que o cliente precisava saber. Caso não conseguisse ajudar dizia ao cliente para aguardar, pois iria passar a chamada para o colega especializado no assunto em questão. Se por acaso o cliente quisesse falar com algum colega em específico e ele não estivesse ou não pudesse atender por algum motivo anotava o nome do cliente, o número de telefone e o motivo de contacto para mais tarde ser contactado.

No caso de não ser cliente do Banco e pretender alguma informação, o procedimento a adotar era o mesmo do que se fosse cliente.

A pedido do gerente do Balcão contactava clientes que na base de dados continham os dados incompletos/errados. Apresentava-me e solicitava-lhes para comparecerem num Balcão, o mais próximo das suas residências para atualizarem os dados em questão.

Os documentos necessários para atualização de dados eram o cartão de cidadão, desde que estivesse atualizado, ou então uma fatura da água ou da luz, a carta de condução, o comprovativo de residência, entre outros.

No aniversário de cada cliente tinha a função de contactar o cliente felicitando-o pelo seu aniversário e desejando-lhe as melhores felicidades em nome do Banco e de todos os colaboradores do Balcão.

O atendimento presencial, de igual modo, tinha que acontecer com profissionalismo, de forma cortês, perguntando sempre em que podia ser útil. Dependendo do assunto a tratar, o cliente era encaminhado para o colaborador adequado e disponível.

3.2 Organização de Documentos e Correio Interno

O Novo Banco utiliza 5 separadores com 5 cores, azul, branco, preto, laranja e azul-escuro, para organizar os seus documentos.

- No separador azul é colocado o lixo de caixa (como por exemplo o duplicado dos depósitos).
- No separador branco são colocados os depósitos.
- No separador preto são colocados todos os documentos relativos à contabilidade do Balcão, como por exemplo: cheques, requisições de cheques e diários.
- No laranja são colocadas as transferências e ainda a compra e venda de moedas.
- E por fim, no azul-escuro são colocadas as aplicações a prazo.

A nível de correio interno (entre o Balcão e a Sede do NB e entre o Balcão e os outros Balcões do NB) o processo consistia no seguinte: todos os dias úteis por volta das 11h00m o carteiro passava no Balcão para deixar e levar a correspondência. Nesta correspondência eram enviados os 5 separadores referidos com toda a documentação do dia anterior para os serviços centrais do Novo Banco, para permitir o controlo centralizado da documentação.

Entre o Balcão e os outros Balcões do NB o correio faz-se do seguinte modo: num envelope de formato A4 são enviados os documentos correspondentes a cada Balcão. Nesse envelope é preenchido o nome e o número do Balcão, o remetente e destinatário.

3.3 Requisição e Arquivo de Cheques

A requisição de cheques pode ser feita através do NBnet (quotidiano/requisição/cheques), NBdireto (opção 4), ATM ou em qualquer Balcão do Novo Banco (Anexo 8).

Todos os dias pela manhã quando o carteiro chegava com a correspondência chegavam cheques. A minha função era carimbar os livros de cheques (usualmente usados pelas empresas) ou cheques, com a respetiva data, assim como a folha anexa que acompanha os cheques. Depois de conferir o nome do cliente, a quantidade de cheques pedidos e o número da conta, a folha anexa era colocada na pasta com o nome “pasta de listagem que acompanha o cheque”. Seguidamente agrafava a requisição de cheques juntamente

aos cheques/livro de cheques. Os cheques eram arrumados numa gaveta por ordem alfabética.

Quando o cliente chegava ao Balcão para levantar os cheques retificava tudo para que não houvesse enganos pedindo-lhe o seu documento de identificação. No caso de ser a primeira requisição de cheques era necessário apresentar a carta de receção para podermos proceder à entrega dos cheques ao cliente.

Se, passados 6 meses, os cheques não fossem levantados, eram então destruídos; um mês antes de isso acontecer ligávamos ao cliente para informar que os cheques estavam no Balcão para serem levantados, caso o cliente não os levantasse então sim eram destruídos.

3.4 Contagem de Moedas

Sempre que algum cliente se dirigia ao Balcão para depositar moedas, essas moedas eram posteriormente contadas e colocadas num saco próprio (Anexo 9) consoante o tipo de moedas e o número permitido em cada saco, o que facilitava a contagem no fim do dia, para mais tarde ser depositado o valor na conta do cliente.

3.5 ATM

A ATM é uma caixa multibanco que permite, entre outras coisas, levantar, depositar, efetuar transferências entre contas bancárias e fazer pagamentos através de um cartão multibanco.

Quando algum cliente precisava de ajuda nos serviços de ATM acompanhava-o e ajudava-o no que fosse preciso. As dúvidas que mais surgiram nos clientes foram: o levantamento de dinheiro, a alteração do código PIN, a emissão da segunda via do talão dos movimentos, os pedidos de NIB/IBAN, as transferências e os pagamentos de serviços.

3.6 Depósitos Diretos

Os depósitos diretos são depósitos em numerário/cheques efetuados pelos clientes em envelopes próprios (Anexo 10), evitando filas de espera.

Para efetuar estes depósitos basta preencher o envelope com o nome do titular, morada, número da conta e a importância entregue em numerário, cheque ou ambos. Depois de preenchidos e assinados, os envelopes são fechados e colocados num cofre específico com o nome de depósito direto (DD) e cofre noturno (CN) existentes no balcão, só são permitidas entregas de numerário até ao valor de 4.999,99 euros e até às 15h00m.

O cofre noturno é utilizado exclusivamente por empresas ou comerciantes, através de depósitos diretos. O Banco entrega uma chave para que os depósitos possam ser colocados no cofre noturno, durante o período em que o Banco se encontra encerrado (das 15h00m até às 08h30m).

Depois de os envelopes serem tirados dos cofres, estes eram contabilizados no sistema. Abria-os com bastante cuidado e conferia se o montante escrito no envelope coincidia com a quantidade depositada pelo depositante. Se tudo estivesse em conformidade era então efetuado o depósito. Caso contrário eram contactados os depositantes para efetuarem a respetiva correção.

Além disso, era minha função no final de cada dia conferir cada depósito, se os valores e os nomes dos clientes coincidiam com os valores e nomes registados pelo Balcão.

3.7 Alteração do *Merchandising*

O *merchandising* tem como objetivo a promoção de alguns produtos. Neste caso, o Novo Banco usa esta técnica para atrair os clientes e promover os seus produtos e serviços.

Quando chegava o material relacionado com o *merchandising* tinha como tarefa substituir os cartazes e panfletos pela campanha que estivesse em vigor. Durante o estágio alterei este material três vezes. A sequência desta alteração é apresentada na Figura 18.



Figuras 18- *Merchandising*

Fonte: Intranet do NB

3.8 Fecho de Tesouraria

O fecho de caixa era realizado todos os dias no final do dia depois de terem sido lançados todos os Depósitos Diretos.

A minha função passava por contar os mínimos, ou seja, as moedas que estavam em caixa. Conferia se o valor das moedas que tinha contado coincidia com o valor que o meu colega tinha no sistema. Logo de seguida conferíamos se o número de cheques depositados e levantados coincidia com o número que se encontrava na listagem.

Depois de o dinheiro estar todo contabilizado procedíamos ao fecho de tesouraria no sistema. No final destes procedimentos os totais locais tinham de estar iguais aos totais centrais o que aconteceu sempre, caso não acontecesse tínhamos que fazer um acerto na tesouraria porque por vezes quando o dispensador (máquina de contar dinheiro) encrava, ou seja, não contabiliza algumas notas, podendo existir essas diferenças nos totais.

3.9 Reuniões Semanais

Todas as segundas-feiras ou terças-feiras era realizada a reunião semanal com o gerente do Balcão, onde eram expostos os resultados da semana anterior e os objetivos a alcançar para a semana que se seguia.

Sempre que os resultados fossem menos bons eram discutidas estratégias de modo a colmatar essas falhas, cabendo incentivar a equipa a melhorar e assim conseguir atingir os objetivos propostos.

Nestas reuniões eram-me atribuídas as mais diversas tarefas constantes do plano de estágio de modo a ajudar os meus colegas.

Capítulo IV- Análise Comparativa de uma Aplicação do Novo Banco

Capítulo IV - Análise Comparativa de uma Aplicação do Novo Banco

Neste ponto optei por fazer um estudo e uma análise comparativa de uma aplicação do Novo Banco em relação a aplicações da concorrência.

Para a realização deste estudo optei por um produto do Novo Banco neste caso a conta Rendimento Mensal comparando-a com produtos semelhantes de outras instituições bancárias.

Os produtos escolhidos foram a Poupança Objetivo do Banco Millennium BCP e o Plano Programado do Banco Santander Totta.

Antes de proceder à apresentação de cada produto atrás referido, vou demonstrar como se calcula a Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) e a Taxa Anual Nominal Líquida (TANL) e deste modo distingui-las.

A TANB refere-se ao período de um ano, pelo que, para calcular os juros é necessário multiplicar o montante investido pela taxa de juro, ou seja, pela TANB e ajustar o prazo de acordo com a seguinte fórmula.

$$\text{Juros brutos} = (\text{montante investido} \times \text{TANB}) \times (\text{prazo em meses} \div 12)$$

Enquanto que a TANL é calculada desta forma:

$$\text{TANL} = \text{TANB} \times 72\%$$

A taxa anual nominal líquida já incorpora a retenção de impostos de 28%.

$$\text{Juros líquidos:} (\text{montante investido} \times \text{TANL}) \times (\text{prazo em meses} \div 12)$$

A diferença entre uma e outra é simples, a TANB é o valor ainda bruto, com impostos e a TANL é o valor já líquido, livre de impostos; é aquele que o cliente irá realmente receber.

De seguida vou proceder à apresentação de cada produto das diferentes instituições bancárias escolhidas para se poder perceber as semelhanças e diferenças de cada aplicação.

Millennium BCP		
Entregas iniciais mensais	Mínimo	€100
	Máximo	€50.000
Prazo	1 Ano	
Taxa de Remuneração	TANB	0,10%
	TANL	0,072%

Quadro 1-Conta Poupança Objetivo

Fonte: Elaboração Própria, com base na informação recolhida em www.millenniumbcp.pt

Na conta Poupança Objetivo do Millennium BCP a aplicação é feita no prazo de um ano e os juros são pagos no final de cada período de 360 dias, isto é, postecipadamente. Para a constituição desta aplicação é necessário o montante de €100 e taxa de juro é de 0,10% como se pode verificar no Quadro 1.

No Gráfico 1 são apresentadas as taxas TANB e TANL para uma melhor perceção da rentabilidade desta aplicação do Millennium BCP.

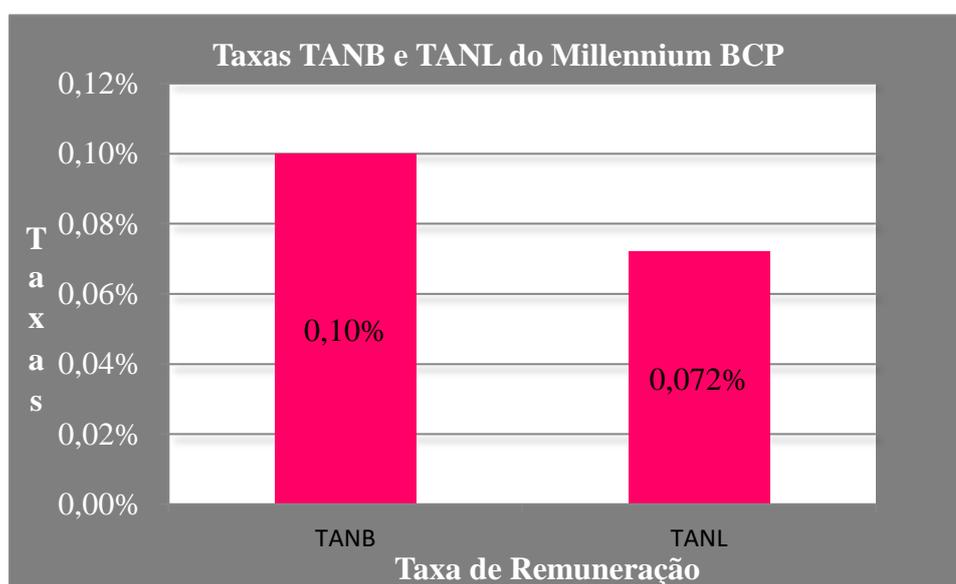


Gráfico 1- Taxas TANB e TANL do Millennium BCP

Fonte: Elaboração Própria

O produto Plano Programado do Banco Santander Totta tem as seguintes características: as entregas mensais são definidas pelo cliente no momento da abertura da conta e o prazo desta aplicação é de um ano com pagamentos de juros semestrais. É permitida a mobilização antecipada, total ou parcial. No entanto se a mobilização antecipada ocorrer no final do período semestral não há lugar a penalização de juros decorridos, caso contrário, há penalização dos juros decorridos desde o início do período semestral até à data de mobilização antecipada (Quadro 2).

Santander Totta		
Entregas iniciais mensais	Mínimo	€25
	Máximo	€250
Prazo	1 Ano	
Taxa de remuneração	TANB	0,20%
	TANL	0,144%

Quadro 2- Conta Plano Programado

Fonte: Elaboração Própria, com base na informação recolhida em www.santandertotta.pt

No Gráfico 2 são apresentadas as taxas TANB e TANL para uma melhor perceção da rentabilidade desta aplicação do Santander Totta.

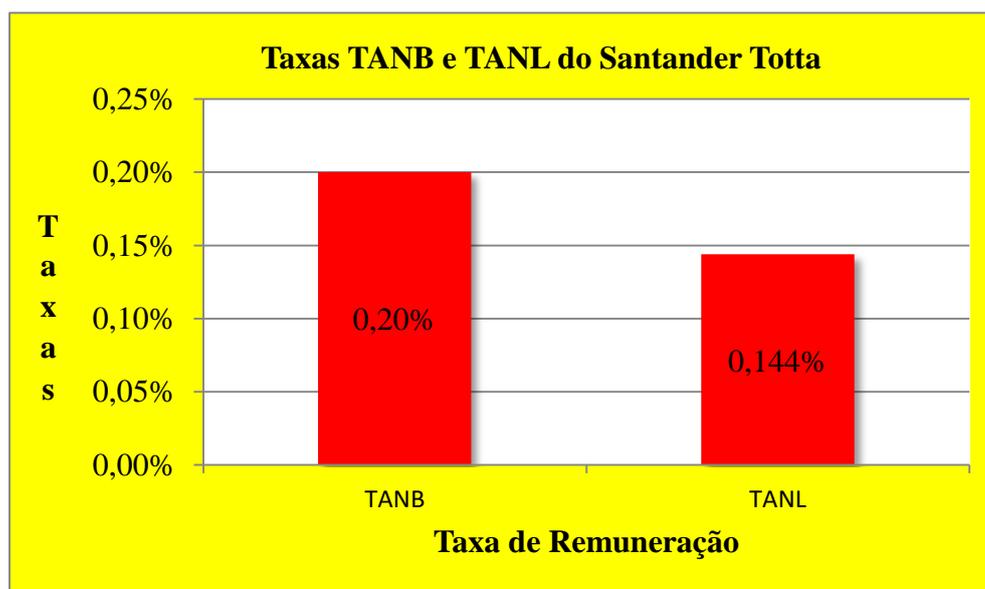


Gráfico 2- Taxas TANB e TANL do Santander Totta

Fonte: Elaboração Própria

A conta Rendimento Mensal do Novo Banco é destinada a pessoas singulares, residentes e não residentes. O pagamento de juros é mensal e o montante mínimo da constituição é de €1.000, não sendo permitidos reforços.

Esta conta tem a possibilidade de mobilização a qualquer momento com penalização dos juros pagos sobre o montante mobilizado. O capital inicial investido é garantido em qualquer momento e é creditado na conta depósito à ordem (Quadro 3).

Novo Banco		
Entregas iniciais mensais	Mínimo	€1.000
Prazo	1 Ano	
Taxa de remuneração	TANB	0,45%
	TANL	0,324%

Quadro 3- Conta Rendimento Mensal

Fonte: Elaboração Própria, com base na informação recolhida em www.novobanco.pt

No Gráfico 3 são apresentadas as taxas TANB e TANL para uma melhor perceção da rentabilidade desta aplicação do Novo Banco.

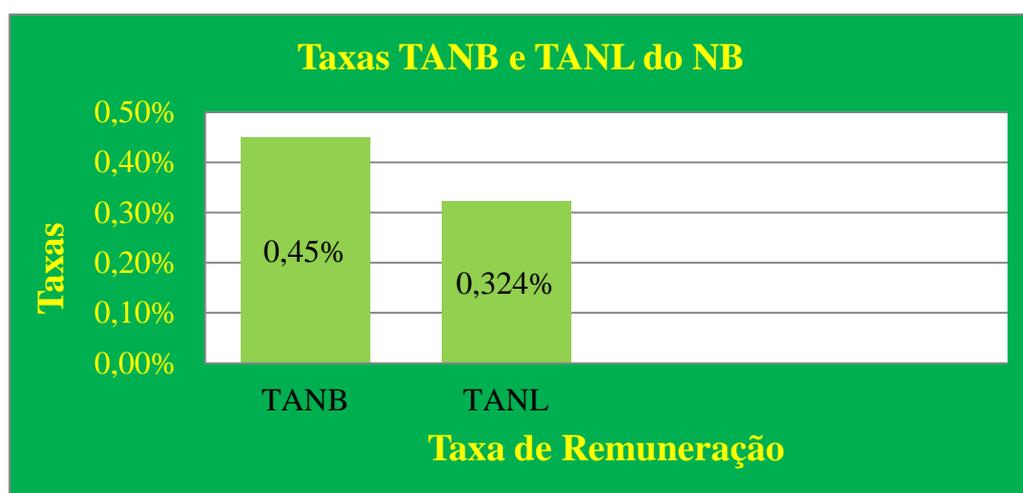


Gráfico 3- Taxas TANB e TANL do Novo Banco

Fonte: Elaboração Própria

Para conclusão deste estudo elaborei o Quadro 4 e o Gráfico 4 para se perceber e visualizar melhor o porquê de os clientes escolherem o Novo Banco para fazerem as suas aplicações ao invés de outras instituições referidas.

	TANB	TANL
Millennium BCP	0,10%	0,072%
Santander Totta	0,20%	0,144%
Novo Banco	0,45%	0,324%

Quadro 4- Taxas TANB e TANL das Diferentes Instituições Bancárias

Fonte: Elaboração Própria

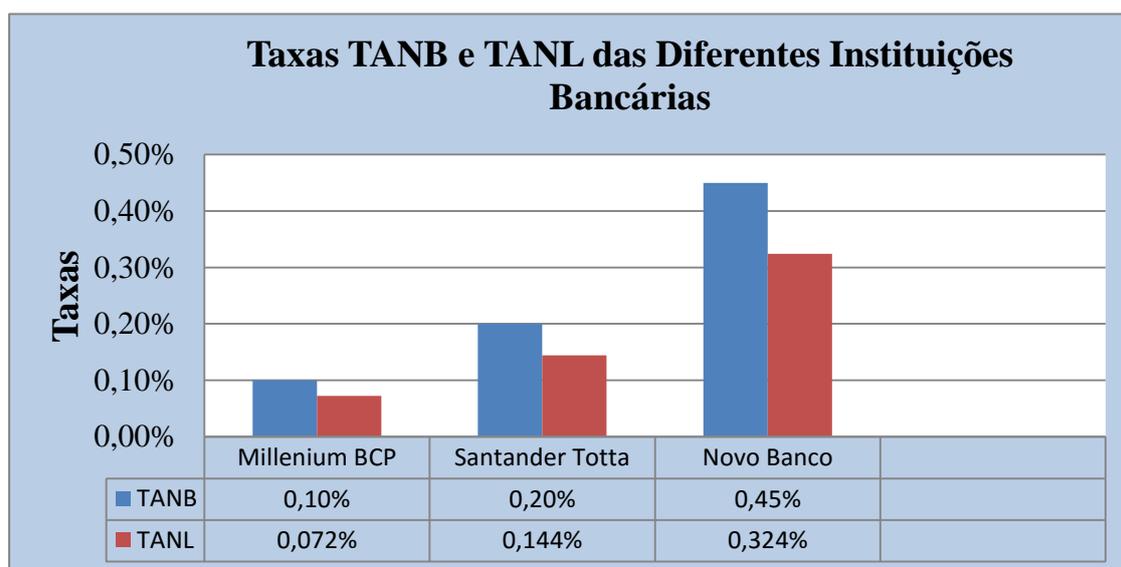


Gráfico 4- Taxas TANB e TANB das Diferentes Instituições Bancárias

Fonte: Elaboração Própria

Após análise ao gráfico pode-se concluir que o Novo Banco é o que apresenta taxas mais “apetecíveis” para o investidor. O Millennium BCP fica um pouco aquém, ou seja, o investidor não tem grande interesse em apostar nesta aplicação deste Banco.

Conclusão

O estágio curricular foi a oportunidade para colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante a Licenciatura em Gestão e ter um primeiro contacto com o mercado de trabalho.

Durante o período de estágio curricular foram várias as limitações encontradas e todas elas se focavam no sigilo bancário que por consequência originou o não acesso a documentos e o acesso restrito ao sistema informático do Novo Banco.

Em suma, nestes quase três meses, a experiência foi enriquecedora, no entanto não correspondeu totalmente às minhas expectativas porque privaram-me de algumas tarefas em virtude do anteriormente referido. Considero ainda assim uma experiência positiva no âmbito das relações interpessoais com os restantes colaboradores e porque me permitiu evoluir profissionalmente e enquanto ser humano.

Gostaria de deixar uma sugestão para futuras revisões do plano curricular da Licenciatura em Gestão: que estas contemplassem unidades curriculares que abordassem mais profundamente o mercado financeiro em Portugal e no estrangeiro.

Bibliografia

Chiavenato, I. (2014). *Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Lda.

Lindon, D. (2011). *Mercator XXI-Teoria e Prática do Marketing*. Lisboa: Dom Quixote.

Novo Banco (2016a). *Apresentação Institucional*. Lisboa: Novo Banco.

Novo Banco (2016b). *Apresentação de Resultados 2015*. Lisboa: Novo Banco.

Oliveira, A. (2015). *Apontamentos da Unidade Curricular de Estratégia Empresarial*. Guarda: ESTG.

Webgrafia:

Intranet do Novo Banco. (Acedida de fevereiro a abril de 2016).

www.gesp.ipg.pt. (Acedida de fevereiro a julho de 2016).

www.millenniumbcp.pt. (Acedida de fevereiro a julho de 2016).

www.novobanco.pt. (Acedida de fevereiro a julho de 2016).

www.santandertotta.pt. (Acedida de fevereiro a julho de 2016).

Anexos

Índice de Anexos

Anexo 1- Poupança NB Júnior	47
Anexo 2- Crédito Habitação	49
Anexo 3- Crédito Ordenado	51
Anexo 4- Seguro GNB Casa.....	53
Anexo 5- Seguro GNB Dental Care	55
Anexo 6 - Seguro GNB Dia a Dia	57
Anexo 7- Seguro GNB Auto	59
Anexo 8- Requisição de Cheques.....	61
Anexo 9- Saco de Moedas	63
Anexo 10- Depósitos Diretos	65
Anexo 11 - Comprovativo de Depósito/Levantamento.....	67
Anexo 12- Documentos necessários para abertura de conta pessoas coletivas.....	69
Anexo 13- Documentos necessários para abertura de conta pessoas singulares.....	71

Anexo 1

Poupança NB Júnior

**Já conhece o Silver MC?
É o novo porquinho mealheiro
NOVO BANCO | AGATHA RUIZ DE LA PRADA
que vai ajudar as crianças a entrar
na dança da poupança.**

NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Av. da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, GNB - Fundos de Pensões e Coface. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em asf.com.pt.

GNB SEGUROS VIDA
GRUPO NOVO BANCO

Contratos celebrados pela GNB - Companhia de Seguros de Vida, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11ª 1070-061 Lisboa - Apartado 5001, EC Sete Rios 1081-601 Lisboa, Portugal - Capital Social €50.000.000 - Nº 503 024 856, de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

**POUPANÇA
NB Júnior**

**A dança
da poupança
com o Silver MC**



**NOVO
BANCO**

Para mais informações, contacte a nossa rede de agências ou:

NBdireto
707 24 7 365

MEQ: 965 998 999
Vodafone: 011 247 365
NQS: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 8h às 24h

NBnet
novobanco.pt

O primeiro passo é começar, o segundo é continuar porque a dança da poupança aprende-se em criança. Conheça todos os passos no filme do Silver MC em novobanco.pt

As soluções de Poupança NB Júnior são as soluções do NOVO BANCO para os mais pequenos (dos 0 aos 12 anos), mas que rendem como as dos grandes.

Conta Poupança Programada Júnior

Não é preciso muito para começar a poupar. Com a **Conta Poupança Programada Júnior** a dança da poupança pode começar com €10.

- **Conta Poupança com entregas mensais ou pontuais**, a partir de €10 e até € 2.000, num máximo de €24.000/ano;
- **Prazo**: 5 anos;
- **Possibilidade de alterar ou até cancelar o valor das entregas em qualquer momento**, num balcão NOVO BANCO ou através do NBdireto;
- **Pagamento de juros**: pagos semestralmente por crédito na conta poupança com capitalização, ou seja, acumulando ao capital que já está a render. No vencimento, os juros serão creditados na conta à ordem de suporte;
- **Mobilização**: são permitidas mobilizações antecipadas, totais ou parciais. A mobilização antecipada, total ou parcial antes do vencimento, implica a penalização total dos juros desse período, vencidos e não pagos;
- **Comissões**: não tem;
- **Fiscalidade**: 28% sobre os rendimentos.

NB Capitalização Júnior

Para poupar a longo prazo o **NB Capitalização Júnior** é uma aplicação financeira com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização.

- **Seguro de capitalização** a partir de €20, que permite reforços mensais de €20 ou únicos/adicionais de €50;
- **Prazo**: 8 anos e 1 dia;
- **Remuneração**: tem uma taxa mínima garantida que é indicada no início de cada ano civil, e válida apenas para esse ano. Para contratos em vigor nas respetivas datas das anuidades, será creditado um bônus de permanência que corresponde a 0,25% do saldo nessa data;
- **Reembolso**: são permitidos reembolsos totais e parciais em qualquer momento. Ao valor a reembolsar, total ou parcialmente, aplica-se ainda a comissão de reembolso e a fiscalidade sobre os rendimentos. No final do prazo pode optar pelo recebimento do capital acumulado, por uma renda ou por uma combinação destas duas hipóteses.
- **Comissões**: de subscrição 1%, de gestão: 1,25% sobre o valor anual acumulado (a taxa mínima garantida já é líquida deste encargo), de reembolso: 1% no 1º ano, 0,5% do 2º ao 8º ano, 0% a partir do início da 9ª anuidade;
- **Fiscalidade**: ano do reembolso: taxa efetiva; até ao 5º ano inclusive: 28%; do 5º ao 8º ano: 22,4% a partir do 8º ano: 11,2%.



Eu sou o Silver MC, o porquinho sempre em pé, e digo-lhe como é: subscreva ou faça o 1º reforço com €100 de uma Solução de Poupança NB Júnior e receba um porquinho mealheiro igual a mim. Limitado ao stock existente.

Poupar ajuda quem poupa e ajuda quem precisa.

Por cada mealheiro entregue, o **NOVO BANCO** contribui com €1 até ao máximo de €15.000 para a **Música nos Hospitais**. Desta forma, o Silver MC vai levar a dança da poupança até aos mais pequeninos, apoiando este projeto em vários hospitais.



A **Música nos Hospitais** é um projeto de intervenção musical inovador que nasceu com a missão de levar alegria e assim melhorar a qualidade de vida de crianças e doentes em ambiente hospitalar. Saiba mais em www.musicanoshospitais.wix.com/apmhis

Saiba mais em novobanco.pt

Anexo 2

Crédito Habitação

NOVO BANCO

Para mais informações, contacte a nossa rede de agências ou:

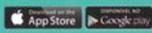
NBdireto
707 24 7 365

MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 8h às 24h

NBnet
novobanco.pt

Tenha o NOVO BANCO no seu smartphone, com a NBsmart app disponível gratuitamente em:



Crédito Habitação no NOVO BANCO

Fixe a taxa e esqueça.

NOVO BANCO

Se quer comprar ou mudar de casa, mas não se quer preocupar com prestações que sobem e descem, o NOVO BANCO tem a opção Taxa Fixa, que lhe permite ter a mesma prestação durante o prazo escolhido.

Solução Taxa Fixa

Para quem quer dormir descansado e não quer ter surpresas com a prestação da casa, uma boa opção é a Taxa Fixa, que lhe permite ter a mesma prestação durante o prazo escolhido.

- Spread competitivo a partir de 1,95%, na subscrição de outros produtos.

Solução Taxa Fixa a 15 anos: TAE de 4,052%, TAER de 4,069% para um empréstimo de €150.000 a 15 anos, com LTV de 60%. Taxa Fixa de 1,500% calculada em 16/03/2016, acrescida de spread de 1,950%. TAN de 3,450%. Estes valores incluem os Prémios de Seguros (Vida e Multirrisco) e pressupõem aprovação comercial bem como a subscrição dos seguintes produtos: Domiciliação de Vencimento, Seguros Vida e Multirrisco (em seguradora do GNB), Cartão de Débito, Saldo Médio Trimestral superior a €2.500 em Depósitos à Ordem, Depósitos a Prazo ou em Contas Poupança e Saldo Médio Trimestral superior a €30.000 nos produtos atrás mencionados ou em PPR's de Capital Garantido e Seguros de Capitalização de Capital Garantido. Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante reembolsado.

Financiamento até 80% e prazos diversificados

O montante do Crédito Habitação poderá ir até 80% do valor da avaliação do imóvel. Soluções de Taxa Fixa entre 2 e 5 anos e entre 10 ou 15 anos. Para outras opções de prazo fale connosco.

Solução Troca de Casa

Se já tem um Crédito Habitação do NOVO BANCO, mude de casa com vantagens especiais. Pode ter um spread muito competitivo, minimizando o impacto na sua prestação.

- Spread a partir de 1,5% ou de 1,25% no caso dos imóveis do NOVO BANCO;
O novo spread resulta da média ponderada entre o spread do seu empréstimo atual e o spread da grelha em vigor do NOVO BANCO para o montante adicional, incorporando a bonificação máxima estabelecida de acordo com o montante e prazo.
- Reembolso antecipado total do empréstimo anterior, isento de comissão.

A Solução Troca de Casa é válida para clientes com Crédito Habitação no NOVO BANCO, constituído antes de janeiro de 2010 e com prazo remanescente do empréstimo superior a 10 anos.

O Crédito Habitação atual deve ser reembolsado antes da escritura do novo crédito (sem comissão de reembolso antecipado). A compra ou a construção da nova habitação deve ser feita com recurso a novo financiamento no NOVO BANCO, até um máximo de 80% do valor da avaliação e no caso de imóveis do NOVO BANCO até 100%. A aprovação e as condições exigidas no novo empréstimo estarão sempre sujeitas a análise e decisão comercial.

Solução Taxa Fixa a 15 anos: TAE de 4,052% para um empréstimo de €150.000 a 15 anos, com LTV de 80%. Taxa Fixa de 1,500% calculada em 16/03/2016, acrescida de spread de 1,950%. TAN de 3,450%. Estes valores incluem os Prémios de Seguros (Vida e Multirrisco). Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante reembolsado.

Imóveis NOVO BANCO

Se procura uma casa nova, descubra-a em novobancoimoveis.pt

- Financiamento até 100% do valor do imóvel;
- Spread muito competitivo a partir de 1,50% para financiamentos até 80% do valor do imóvel. Se optar pela Solução Troca de Casa poderá ter um spread a partir de 1,25% para financiamento até 100% do valor do imóvel;
- Isenção de Comissões de Avaliação e de Estudo de Processo.

Solução Taxa Fixa a 15 anos: TAE de 3,998% para um empréstimo de €150.000 a 15 anos, com LTV de 80%. Taxa Fixa de 1,500% calculada em 16/03/2016, acrescida de spread de 1,950%. TAN de 3,450%. Estes valores incluem os Prémios de Seguros (Vida e Multirrisco). Comissão de reembolso antecipado no valor de 2% sobre o montante reembolsado.

TAE calculada de acordo com o Decreto-Lei 220/1994 de 23 de agosto e TAER de acordo com Decreto-Lei 192/2009 de 17 de agosto.

Para conhecer melhor estas e outras opções, faça uma simulação e fale connosco. Saiba tudo em novobanco.pt.

Anexo 3

Crédito Ordenado

NOVO
BANCO⁺

Se no fim do mês não sobra dinheiro para pagar o ordenado, não se preocupe. O NOVO BANCO tem a solução para quem precisa antecipar o ordenado. Conheça o Crédito Ordenado, uma solução flexível que permite antecipar o ordenado, na sua Conta NB 100% ou Conta NB 360° (entre €500 e €10.000), sob a forma de facilidade de descoberto na conta à ordem.

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

NBdireto⁺

707 24 7 365

MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 8h às 24h

NBnet⁺

www.novobanco.pt

E se sobrar mês no final do ordenado?

Conheça no interior a solução do banco que o conhece.

NOVO
BANCO⁺

Há meses que, por causa de despesas extraordinárias, se tornam maiores do que os outros. Meses em que o ordenado não é suficiente para prever os imprevistos. É para esses meses que existe o Crédito Ordenado NOVO BANCO.

O que é?

O Crédito Ordenado é uma solução de crédito flexível que permite antecipar o ordenado, na sua Conta NB 100% ou Conta NB 360° (entre €500 e €10.000), sob a forma de facilidade de descoberto na conta à ordem.

Conta NB 100%:

Facilidade de descoberto, na sua Conta NB 100%, do seu ordenado, caso domicilie o mesmo (códigos 08 e 11) no NOVO BANCO a partir de €485 e mediante aprovação comercial. **TAEG de 17,7%**, TAN de 15,000%, para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses. Fevereiro 2016.

Conta NB 360°:

Facilidade de descoberto, na sua Conta NB 360°, do seu ordenado, caso domicilie o mesmo (códigos 08 e 11) no NOVO BANCO a partir de €485 e mediante aprovação comercial. **TAEG de 15,3%**, TAN de 13,000%, para um limite de €1.500 e um prazo contratado de 3 meses renováveis, pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses. Fevereiro 2016.

As vantagens

Ao domiciliar o ordenado no NOVO BANCO poderá ter acesso à solução de Crédito Ordenado. Não tem custos para aderir e só utiliza se precisar. Conheça as outras vantagens:

- **Solução de crédito para prever os imprevistos**, o limite da facilidade de descoberto é utilizado quando o saldo da conta à ordem é de €0.
- **Montante flexível**, o limite evolui consoante o seu ordenado.
- **Sem comissões**, apenas paga juros sobre o montante utilizado.
- **Oferta do Serviço Pack Proteção durante 3 meses**. Serviço de adiantamento de dinheiro no estrangeiro até ao limite de crédito atribuído, no caso de perda ou roubo do cartão de débito. Este serviço garante o acesso gratuito e automático a um Seguro de Proteção ao Crédito com um conjunto amplo de coberturas.
- **Gestão e controlo do montante utilizado** através dos diferentes canais: NBnet, NB smart app ou em qualquer ATM.
- **Adesão simples, rápida e sem custos**, em qualquer balcão NOVO BANCO.

Para conhecer melhor esta solução fale connosco. Adira agora num balcão NOVO BANCO e assim não mais sobrará mês no final do seu ordenado. Saiba tudo em novobanco.pt

Anexo 4

Seguro GNB Casa

SEGURO
GNBCasa

Segura
o seu
lar.



NOVO
BANCO

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Casa:

Coberturas	Essencial	Maxi	Top	Construção
A quem se destina	O básico e que responde ao mínimo exigível por lei e às necessidades básicas deste tipo de seguros	Corresponde às necessidades para quem valoriza um seguro mais completo que o mínimo exigido por lei	Para quem pretende segurar não só a casa mas também os bens e agregado familiar	Para segurar casas em construção
Limites de Recheio (EUR)	€20.000	€65.000	€100.000	
Incêndio, raio e explosão; Choque ou impacto de veículos terrestres ou animais; Queda de aeronaves	•	•	•	•
Tempestades	•	•	•	•
Inundações	•	•	•	•
Danos por água	•	•	•	
Demolição e Remoção de Escombros	•	•	•	•
Quebra de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais; Quebra ou Queda de Antenas; Quebra ou Queda de Painéis Solares	•	•	•	—
Privação temporária de uso e mudança temporária	•	•	•	—
Greves, tumultos e alterações de ordem pública	•	•	•	•
Assistência Lar	•	•	•	—
Atos de terrorismo, vandalismo, maliciosos ou de sabotagem	•	•	•	—
Riscos elétricos	—	•	•	—
Furto ou roubo ⁽¹⁾	Opção	•	•	—
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros	—	•	•	—
Responsabilidade civil familiar	—	•	•	—
Danos estéticos ⁽²⁾	—	•	•	—
Acidentes pessoais domésticos	—	Opção	•	—
Reequipamento em novo ⁽¹⁾	—	—	•	—
Fenómenos sísmicos	Opção	Opção	Opção	—

(1) Para quem tem garantido o recheio.

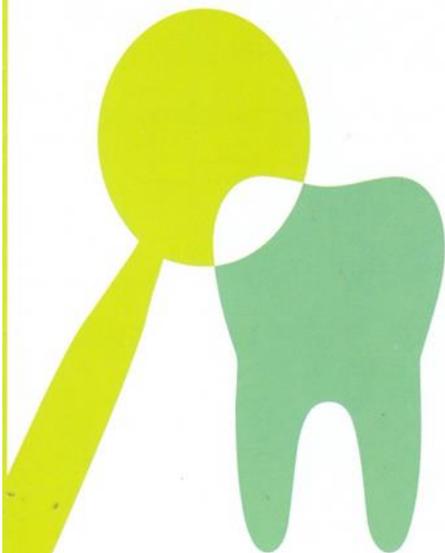
(2) Para quem tem garantido o edifício.

Anexo 5

Seguro GNB Dental Care

SEGURO
GNBDental Care

Um
sorriso
seguro.



NOVO
BANCO

Rede alargada em Portugal e Espanha

Pertencente à Dentinet, este seguro permite-lhe o acesso a uma vasta rede de prestadores de serviços de cuidados dentários em todo o continente e ilhas.

Saiba ainda que tem acesso, sem qualquer limite, à rede de prestadores Dentyred em Espanha, usufruindo dos preços convencionados.

Diversidade de atos médicos sem custos

Consultas de rotina, consultas de urgência, desdentarizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos não têm nenhum custo.

Diversidade de atos médicos não gratuitos

Comparticipação de 50% para os atos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respetivo limite de indemnização;

Limite de indemnização crescente ao longo da vida do contrato (1ª anuidade €50, 2ª €75, 3ª e seguintes €100);

Limite de indemnização por pessoa seguradora/anuidade (associado aos atos não gratuitos).

Atos médicos a preços acessíveis

Acesso, sem qualquer limite, a preços convencionados.

Rede com serviços 24 horas

Inclusão de algumas unidades de âmbito hospitalar com capacidade de resposta a serviços de urgência 24 horas.

Acesso à Rede de bem-estar

Acesso a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Acupuntura, Psicoterapia, Osteopatia, entre outras) com descontos significativos.

Para selecionar o prestador que pretende aceder a dentinet.pt ou ligue 707 78 20 70 (tecla 3) com horário de atendimento personalizado das 08h30 às 19h30.

Inovação

Adicionalmente, beneficia de uma comparticipação de parte das suas despesas dentárias. Este benefício está sujeito a um plafond ao longo dos anos, sendo este crescente até à 3ª anuidade.

Simplicidade

O valor apresentado pelo prestador no momento da utilização do Seguro GNB Dental Care em Portugal já reflete os benefícios do produto, tudo sem burocracias.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o N.º direto 707 24 7 365 (tecla 6).

Anexo 6

Seguro GNB Dia a Dia

SEGURO
GNBDia a dia⁴

O Seguro que cobre até acidentes parvos.



NOVO
BANCO⁴

Coberturas

Acidentes do quotidiano

Quedas, queimaduras, cortes, entre outros.

Atentados e agressões

Assaltos, entre outros.

Acidentes clínicos

Problemas com anestésias, cirurgias, entre outros.

Catástrofes naturais e tecnológicas

Tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros.

E num acidente de viação, ainda garante a cobertura do condutor, peão ou ciclista responsável.

Vantagem Família

25% de desconto no 2º membro e sem aumento do prémio a partir do 3º membro do agregado familiar.

Inovador

- Uma indemnização que poderá ir até €1.000.000 (dependendo da fórmula subscrita), garantindo indemnizações adaptadas às consequências do acidente, quer para a vítima, quer para o seu agregado familiar.
- A partir do 1º dia de internamento recebe um subsídio de €600.
- Poderá ainda receber uma indemnização de €20 por dia em caso de acidente que implique o uso de imobilização gessada ou equivalente.

Completo

- Vasto conjunto de serviços de assistência desde o 1º dia de imobilização para dar resposta às necessidades do seu dia a dia: babysitting, assistência em viagem, entre outros.

Abrangente

- Não tem período de carência e dá-lhe uma garantia de indemnização a partir do baixo grau de incapacidade de 5%, cobrindo desde o pequeno acidente até ao acidente mais grave.

Segurança Infantil, ao proteger grávidos, ajuda os miúdos

Ao subscrever um Seguro GNB Dia a dia – Garantia nos Acidentes da Vida, está a desempenhar um papel importante na prevenção dos acidentes infantis em Portugal. Por cada seguro, O NOVO BANCO contribui com €1 para projetos de Segurança Infantil a desenvolver em parceria com a Associação para a Promoção da Segurança Infantil (APSI).



Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o NBDireto 707 24 7 365 (tecla 6).

Anexo 7

Seguro GNB Auto

GNB⁺ SEGUROS

GRUPO NOVO BANCO

Produto comercializado pelo NOVO BANCO, S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões dos Seguradores GNB Seguros Vida, T-Vida, GNB Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance, GNB - Fundos de Pensões e Cotaca. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para receber prémios de seguros e não assume a cobertura de riscos. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em asf.com.pt.

Contratos celebrados por GNB - Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 111-070-061 Lisboa - Apartado 5096, EC, Sete Rios 1091-601 Lisboa, Portugal - Capital Social €15.000.000 - N.º 503.718.092, de pessoa coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação Pré-Contratual e Contratual legalmente exigida.

Para mais informações, contacte a nossa rede de agências ou:

NBdireto⁺

707 24 7 365 (tecla 6)

MEO: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
NOS: 935 500 099

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 8h às 24h

NBnet⁺
novobanco.pt

O Seguro GNB Auto é um seguro simples, com um preço competitivo e que ainda premeia os bons condutores.

Simplicidade

- Franquias fixas em euros e opção sem franquias na Fórmula Auto Maxi;
- Cobertura de proteção de ocupantes incluída de base em todas as fórmulas;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e atualizações (limite: 5% sobre o valor venal anterior);
- Pagamento do prémio por débito em conta;
- Coberturas opcionais ajustadas às suas necessidades (Opção Extra e Opção VIP).

Transparência

- Indemnização do veículo em caso de perda total, se garantido pelo contrato, segundo as cotações de uma entidade independente, a Eurotax (referência europeia nesta especialidade);
- Valores seguros automaticamente atualizados, com base nas cotações da Eurotax;
- Sem agravamento de prémio por sinistros de furto, vandalismo, incêndio, proteção de ocupantes e quebra isolada de vidros.

Rapidez

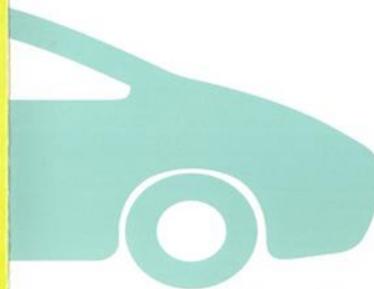
- Facilidade de contacto em caso de sinistro, por telefone, disponível 24h por dia;
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no seu processo de sinistro;
- Assistência em Viagem garantida pelo líder mundial do setor - Europ Assistance.

Qualidade

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros com possibilidade de ir até 60% para os condutores que se mantêm com a GNB Seguros;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquias (em caso de acidente, avaria ou roubo);
- Preço muito competitivo na fórmula Auto Essencial;
- Indemnização de um veículo novo, em caso de perda total, para veículos até 2 anos e complemento de

SEGURO GNBAuto⁺

O seu caminho seguro.



NOVO
BANCO⁺

indemnização para aquisição de um veículo, em caso de sinistro com perda total e sem responsabilidade, na fórmula Auto Maxi com a Opção VIP.

Vantagem Família

Beneficie de um desconto a partir da segunda apólice do Seguro GNB Auto, válido para os veículos do agregado familiar.

Nota: Estes descontos não são cumulativos com outros descontos aplicáveis.

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro GNB Auto:

Coberturas	Fórmulas		
	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Maxi
Responsabilidade Civil (€6.000.000) ⁽¹⁾	●	●	●
Assistência em Viagem	●	●	●
Proteção dos Ocupantes	●	●	●
Quebra Isolada de Vidros	—	●	●
Choque, Colisão e Capotamento	—	—	●
Opção Extra	Furto ou Roubo	—	●
	Incêndio e Riscos Catastróficos	—	Opção ●
	Atos de Vandalismo	—	Opção ●
Opção VIP	Valor em Novo (até 24 meses idade)	—	Opção ●
	Complemento Indemnização RC Sem franquias	—	Opção ●
Veículo de Substituição	Opção	Opção	Opção
Responsabilidade Civil Facultativa (€50.000.000)	Opção	Opção	Opção

(1) Dos quais €1.000.000 danos materiais e €5.000.000 danos corporais.

Para fazer uma simulação do seu seguro, vá a uma agência NOVO BANCO ou ligue para o NBdireto 707 24 7 365 (tecla 6).

Anexo 8

Requisição de Cheques

Anexo 9

Saco de Moedas

NOVO BANCO⁺

100 Moedas de 1 Cent. = 1 €
50 Moedas de 2 Cent. = 1 €
50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €
40 Moedas de 10 Cent. = 4 €
40 Moedas de 20 Cent. = 8 €
40 Moedas de 50 Cent. = 20 €
25 Moedas de 1 Euro = 25 €
25 Moedas de 2 Euro = 50 €

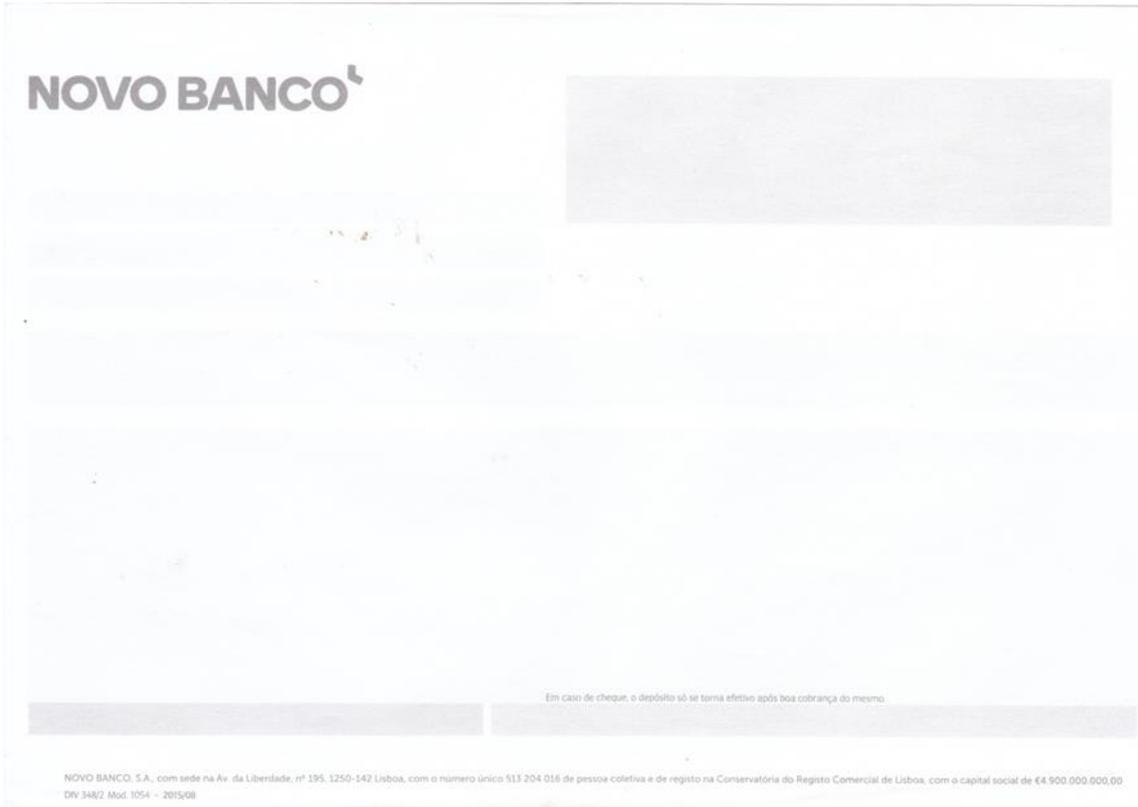
Este saco contém o um dos tipos de moedas acima indicado

Anexo 10

Depósitos Diretos

Anexo 11

Comprovativo de Depósito/Levantamento



Anexo 12

Documentos necessários para abertura de conta pessoas coletivas

NOVOBANCO

Abertura de Conta

Dados Pessoais

Nome Completo

Morada

Localidade

Código Postal

Telemóvel

E-mail

Estado Civil

Data de Nascimento

N.º. Contribuinte

N.º. BI

Nacionalidade

Dados Profissionais

Profissão

Situação Profissional

Documentos Obrigatórios

Identificação Pessoal

- Bilhete de Identidade**^(a), ou Cartão de Cidadão; Passaporte

Identificação Fiscal

- Cartão de Contribuinte**^(a), ou Cartão de Cidadão

Comprovativo de Morada

- Recibo**^(a) (água, telefone, electricidade, gás, correspondência de seguradoras, bancos ou escolas), ou Carta de Condução; Certidão da Junta de Freguesia

Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal

- Recibo de Vencimento**^(a), Cartão Profissional emitido por ordem profissional; Cartão de Colaborador

Identificação da Sociedade

- Cartão de Identificação de Pessoa Colectiva**

Caracterização da Sociedade

- Certidão da Conservatória do Registo Comercial**, ou Escritura Pública da Constituição, com Estatutos; Pacto Social; Acta da Assembleia Geral

Anexo 13

Documentos necessários para abertura de conta pessoas singulares

Dados Pessoais

Nome Completo

Morada

Localidade

Código Postal

Telemóvel

E-mail

Estado Civil

Data de Nascimento

Nº. Contribuinte

Nº. Passaporte

Nacionalidade

Dados Profissionais

Profissão

Situação Profissional

Documentos Obrigatórios

Identificação Pessoal

- **Passaporte**, ou Cartão de Identidade Oficial do País de Origem (residentes nos países fora do espaço da UE)

Identificação Fiscal

- **Cartão de Contribuinte**, ou Número de Identificação Fiscal não Residente (NIF provisório)

Comprovativo de Morada no país de origem

- **Documento de Liquidação de Impostos emitido pela Autoridade Fiscal do País de Residência**

Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal

- **Recibo de Vencimento**, Carteira Profissional, emitida por Organismo Oficial;
Cartão Profissional, emitido pela Entidade Patronal; Declaração da Entidade Patronal